Anciens Combattants Canada | Veterans Affairs Canada

Plan ministériel

Anciens Combattants Canada

2017-2018

L'honorable Kent Hehr, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants et
ministre associé de la Défense nationale

Canada

This publication is also available in English.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Anciens Combattants Canada, 2017.

Catalogue N° V1-9F-PDF
ISSN 2371-7041

Table des matières

Message du ministre 1
Aperçu de nos plans 3
Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités 5
Raison d'être 5
Mandat et rôle 5
Contexte opérationnel : les conditions qui influent sur notre travail 6
Risques clés : facteurs susceptibles d'influer sur notre capacité de réaliser nos plans et d'atteindre nos résultats 7
Résultats prévus : ce que nous voulons réaliser au cours de l'année et ultérieurement 9
Programmes 9
Programme 1.1 : Indemnités d'invalidité et de décès 9
Programme 1.2 : Programme de soutien financier 11
Programme 1.3 : Programme de soins de santé et Services de réinsertion 13
Programme 2.1 : Programme Le Canada se souvient 15
Programme 3.1 : Ombudsman des vétérans 18
Services internes d'Anciens Combattants Canada 20
Dépenses et ressources humaines 22
Dépenses prévues 22
Ressources humaines planifiées 25
Budget des dépenses par crédit voté 26
État des résultats condensé prospectif 27
Renseignements supplémentaires 29
Renseignements ministériels 29
Profil organisationnel 29
Cadre de présentation de rapports 29
Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur 30
Tableaux de renseignements supplémentaires 30
Dépenses fiscales fédérales 30
Coordonnées de l'organisation 30
Annexe : Définitions 31
Notes en fin d'ouvrage 34

Message du ministre

Notre Plan ministériel 2017-2018 présente aux parlementaires et aux Canadiens des renseignements sur notre travail et sur les résultats que nous tenterons d'atteindre au cours de la prochaine année. Afin d'améliorer la présentation de rapports à l'intention des Canadiens, nous adoptons un nouveau rapport simplifié, lequel remplace le Rapport sur les plans et les priorités.

Le titre du rapport a été modifié afin de tenir compte de son but : communiquer nos objectifs de rendement annuels ainsi que les prévisions au chapitre des ressources financières et humaines afin de livrer ces résultats. Le rapport a aussi été restructuré afin de présenter plus clairement, plus simplement et de façon plus équilibrée les résultats réels que nous tentons d'atteindre, tout en continuant de faire preuve de transparence quant à la façon dont les deniers publics seront utilisés. Nous y décrivons les programmes et les services que nous offrons aux Canadiens, nos priorités pour 2017-2018, et la façon dont notre travail nous permettra d'honorer les engagements indiqués dans notre mandat ministériel et d'atteindre les priorités du gouvernement.

Les efforts que nous déploierons pendant la prochaine année seront guidés par trois principes de base : soins, compassion et respect. Nous nous occuperons des hommes et des femmes qui ont servi le Canada, ainsi que de leurs familles. Nous montrerons de la compassion à l'égard de leurs besoins et nous travaillerons fort à y répondre. Nous traiterons ces femmes et ces hommes avec respect, notamment en reconnaissant leur service extraordinaire ainsi que les sacrifices qu'ils ont faits. Nos plans visant à honorer et à célébrer les vétérans canadiens et les personnes mortes pendant le service sont centrés notamment sur le centième anniversaire de la bataille de la crête de Vimy et sur l'ouverture d'un Centre d'accueil à Vimy, en France, ainsi que sur la construction du monument national commémoratif de la mission du Canada en Afghanistan, à Ottawa.

Notre orientation pour l'exercice 2017-2018 vise à toujours placer le bien-être des vétérans au centre de nos activités. Avec l'accent que nous mettons sur l'excellence du service, les vétérans seront à même de constater une amélioration de la qualité, de la rapidité et de l'efficacité de la prestation des services qu'ils reçoivent. Nous augmenterons le montant maximal de l'indemnité d'invalidité et de l'indemnité de décès et nous poursuivrons notre important travail de longue date en matière de santé mentale. Nous nous efforcerons d'être proactifs et de répondre rapidement et avec compassion aux nouveaux besoins des vétérans. Nous ouvrirons davantage de bureaux afin de mieux servir les vétérans dans leurs collectivités, nous améliorerons nos services en ligne et continuerons d'embaucher des employés de première ligne.

À l'interne, nous œuvrerons à la mise en place de notre plan d'action pour un milieu de travail de choix. Ce plan – un appel au changement de culture et à la mobilisation des employés – expose la façon dont le Ministère entend améliorer sa culture de travail et amener ses employés à se sentir soutenus, informés et activement mobilisés.

Nous mesurerons le rendement et solliciterons la rétroaction des vétérans pour nous assurer que nos programmes répondent à leurs besoins. Nous ferons le suivi de nos progrès et en ferons part aux vétérans. Nous continuerons d'harmoniser nos ressources de manière à obtenir les résultats que méritent les vétérans et leurs familles.

Je suis convaincu que les améliorations que nous apporterons au cours de l'année qui vient permettront à tous les vétérans du Canada et à leurs familles d'être traités avec soin, compassion et respect, comme ils le méritent, dans toutes leurs interactions avec le Ministère.

Cordialement,

L'honorable Kent Hehr, C.P., député
Ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale

Aperçu de nos plans

Le bien-être des vétérans et de leurs familles

Nos efforts sont centrés sur le bien-être des vétérans et de leurs familles. Le Ministère souhaite leur offrir les prestations et les services les meilleurs qui soient et les mieux adaptés à leurs besoins particuliers. Nos efforts seront fondés sur des données probantes et orientés sur les résultats, et reposeront sur l'écoute directe des vétérans et des autres intervenants. L'état de bien-être d'un vétéran est déterminé par de nombreux facteurs, notamment le besoin d'avoir un but, une sécurité financière, un logement, la santé, une famille et une collectivité (intégration sociale), de la résilience (aptitudes à la vie quotidienne) et une identité.

Points saillants de l'exercice 2017-2018 :

- Poursuivre la mise en œuvre de la Stratégie sur la santé mentale, en travaillant à la création d'un centre d'excellence spécialisé en santé mentale.
- Parachever la stratégie de prévention du suicide et un plan d'action connexe pour les Forces armées canadiennes (FAC) et pour Anciens Combattants Canada.
- Augmenter les indemnités d'invalidité et de décès.

Engagement de la lettre de mandat :

À compter du 1er avril 2017, le maximum de l'indemnité d'invalidité et de l'indemnité de décès atteindra 360 000 $, ce qui représente une augmentation de 44 % depuis la création des programmes en 2006.

En plaçant les vétérans au centre de tout ce que nous faisons — notre philosophie, nos idées et nos activités —, nous faisons reposer tous nos efforts sur l'amélioration du bien-être des vétérans. Nous nous efforçons d'être proactifs et de répondre rapidement et avec compassion aux nouveaux besoins des vétérans.

Excellence en matière de service

Le Ministère a à cœur de fournir des services exemplaires et il est constamment à la recherche de nouvelles façons d'améliorer ses pratiques afin de répondre aux besoins des vétérans en matière d'information et d'assistance. Grâce à l'accent mis sur l'excellence du service, les vétérans et autres intervenants sont à même de constater une amélioration de la qualité, de la rapidité et de l'efficacité des services qu'ils reçoivent.

Points saillants de l'exercice 2017-2018 :

- Ouvrir d'autres bureaux afin de mieux servir les vétérans dans leurs communautés.
- Améliorer les services en ligne.
- Embaucher plus de personnel de première ligne.

Reconnaissance des états de service et des sacrifices

Le programme Le Canada se souvient a pour but d'amener les Canadiens à reconnaître et à honorer les personnes qui ont servi leur pays. Au moyen de cérémonies commémoratives, de ressources pédagogiques visant à sensibiliser la jeunesse, du financement de projets

communautaires et d'une aide financière pour les funérailles et l'inhumation des vétérans, le Ministère souhaite amener les Canadiens à réfléchir à la façon dont les conflits passés et les sacrifices consentis pour les régler ont contribué à façonner le pays que nous connaissons et apprécions aujourd'hui.

Points saillants de l'exercice 2017-2018 :

- Célébrer le 100e anniversaire de la bataille de la crête de Vimy, le 100e anniversaire de la bataille de Passchendaele et le 75e anniversaire du raid sur Dieppe.
- Ouvrir le Centre d'accueil à Vimy, en France.
- Financer la construction du monument national commémoratif de la mission du Canada en Afghanistan.

Grâce à ces initiatives et aux autres activités prévues, le Ministère entend honorer les vétérans canadiens et ceux qui sont morts en service, et entretenir la mémoire de leurs réalisations et de leurs sacrifies.

Un milieu de travail de choix

Le Plan d'action pour un milieu de travail de choix – un appel au changement de culture et à la mobilisation des employés – énonce le plan du Ministère visant à changer sa culture de travail et à aider les employés à se sentir soutenus, informés et activement mobilisés. Le plan nous aidera : à créer un milieu de travail propice à la santé des employés, à faire en sorte que les employés comprennent mieux la vision, la mission et les priorités d'ACC ainsi que la signification de ces valeurs pour nous et pour les vétérans, à agir avec soin, compassion et respect en tout, tout en faisant de la place à la délégation, à la confiance et à l'habilitation des employés. En nous appuyant sur une main-d'œuvre engagée et informée, nous serons en mesure d'offrir aux vétérans et à leurs familles les services de qualité qu'ils méritent.

Points saillants de l'exercice 2017-2018 :

- Continuer d'améliorer la santé mentale au travail en centrant les efforts sur les domaines suivants : la promotion et la sensibilisation, la prévention et la résilience.
- Mettre en œuvre le plan d'action Soins, compassion et respect au tr@vail.
- Prendre des mesures pour réagir à la rétroaction soulevée à l'occasion de deux sondages éclair auprès des employés, initiative du Conseil national des employés.

Les saines pratiques de gestion, y compris les éclaircissements, la validation ou la communication, la responsabilisation, la collaboration et l'établissement de solides relations dans notre milieu de travail de choix, doivent être manifestes dans tout ce que nous faisons. Ceci inclut la délégation et l'habilitation pour que les employés se sentent soutenus, informés et activement mobilisés. Il est essentiel d'adhérer à ces principes pour établir et maintenir un effectif engagé et résolu à offrir un excellent service aux vétérans : une équipe vouée aux soins, à la compassion et au respect.

Pour en savoir plus sur les plans, les priorités et les résultats prévus d'Anciens Combattants Canada, consulter la section « Résultats prévus » du présent rapport.

Raison d'être, mandat et rôle : composition et responsabilités

Raison d'être

C'est en partie grâce à ses réalisations en temps de guerre que le Canada est devenu un pays indépendant doté d'une identité unique. Anciens Combattants Canada (ACC) a pour raison d'être d'aider les personnes dont les efforts courageux nous ont laissé cet héritage et qui ont permis à notre nation de s'épanouir.

Le mandat d'ACC est énoncé dans la Loi sur le ministère des Anciens Combattants[i], en vertu de laquelle le ministre des Anciens Combattants doit voir « aux soins, au traitement ou à la réinsertion dans la vie civile de personnes ayant servi soit dans les Forces armées canadiennes ou dans la Marine marchande du Canada, soit dans la marine, la marine marchande, l'armée de terre ou l'aviation de Sa Majesté, de personnes qui ont pris part, d'une autre manière, à des activités reliées à la guerre, et de personnes désignées (…), et aux soins de leurs survivants ou des personnes à leur charge ». Par décret, il incombe à ACC de préserver le souvenir des réalisations et des sacrifices de ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre et de paix.

Mandat et rôle

Pour obtenir de plus amples renseignements généraux sur le ministère, consulter la section Renseignements supplémentaires du présent rapport. Pour plus de renseignements sur les engagements organisationnels formulés dans la lettre de mandat du ministère, consulter la lettre de mandat du ministre sur le site Web du premier ministre du Canada.[ii]

Contexte opérationnel : les conditions qui influent sur notre travail

Le travail d'Anciens Combattants Canada est tributaire de nombreux facteurs internes et externes. Les politiques et priorités plus larges du gouvernement du Canada influent sur les programmes et services que nous offrons, et ces derniers doivent être adaptés aux besoins de la clientèle que nous servons. Parallèlement, la gestion et la direction de ces programmes et services dépendent du personnel, du budget, des processus et des outils. Tous ces facteurs forment le cadre de fonctionnement et jouent un rôle central dans la détermination des plans et objectifs du Ministère.

Nous fonctionnons dans un environnement en constante évolution, au gré des besoins des vétérans canadiens et de leurs familles. Le gouvernement a accru le soutien aux vétérans et à leurs familles grâce à d'importants engagements envers les programmes et services de soutien destinés aux vétérans, ce qui est accueilli favorablement. En même temps, ceci présente un défi pour notre capacité, et une planification et un ordonnancement minutieux s'imposent.

L'essor constant des communications électroniques, du réseautage en ligne et des médias sociaux a également créé un environnement au sein duquel les individus s'attendent à recevoir des réponses en temps réel. La popularité de la technologie numérique appelle une plus grande transparence, un gouvernement plus réceptif et une participation accrue du public. Le Ministère déploie beaucoup d'efforts pour continuer de développer l'accessibilité en ligne de nos renseignements, formulaires et demandes au moyen de portails comme Mon dossier ACC.

Les questions touchant les vétérans ont droit à une large couverture médiatique tout au long de l'année pendant que des organisations de vétérans continuent de défendre l'amélioration des services et avantages pour les vétérans, notamment la bonification des prestations financières. Ces organisations s'intéressent également aux questions concernant les vétérans sans abri, à la santé mentale chez les membres des FAC et chez les vétérans, ainsi qu'à un meilleur soutien pour les plus mal en point.

Le Ministère doit s'assurer aussi que les activités sont menées d'une manière qui soit conforme aux priorités actuelles du gouvernement du Canada. La nouvelle politique fédérale sur les résultats a pour sa part entraîné une tendance pangouvernementale à une surveillance et à une reddition de comptes accrues relativement aux mesures et résultats d'un rendement significatif. En tant qu'adopteurs de la deuxième vague de la nouvelle politique, nous nous efforçons de nous adapter à cette nouvelle approche et d'être prêts à la mettre en œuvre à l'automne 2017.

Pour le Ministère, tous ces facteurs représentent non seulement des défis, mais des occasions d'examiner ses programmes, ses services, ses politiques et ses processus pour assurer la prestation en temps opportun des meilleurs services possibles aux vétérans et aux membres de la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Le Ministère sera ouvert et rendra des comptes aux Canadiens qui souhaitent s'assurer que nous prenons soin des personnes qui ont tant donné pour la défense de notre pays et de notre liberté.

Risques clés : facteurs susceptibles d'influer sur notre capacité de réaliser nos plans et d'atteindre nos résultats

Principaux risques

La gestion intégrée des risques constitue un aspect fondamental de la gestion moderne. Elle veille à ce que les risques soient compris, gérés, communiqués et intégrés à un processus décisionnel et d'établissement des priorités. Une gestion efficace des risques permet aux décideurs de donner suite aux incertitudes et de relever les défis de façon proactive.

Le tableau ci-dessous illustre la réaction du Ministère à l'égard des trois principaux risques ainsi que les mesures prises pour les atténuer.

Risque	Stratégie de réponse au risque	Lien aux programmes du ministère	Lien aux engagements de la lettre de mandat ou aux priorités pangouvernementales et ministérielles
Tout retard dans l'atteinte des niveaux de dotation en personnel risque de ralentir la mise en œuvre de certains engagements ministériels.	Anciens Combattants Canada : • aidera les gestionnaires à embaucher les bons employés rapidement en améliorant les services des ressources humaines; • accroîtra le nombre d'employés de première ligne qui assurent la prestation de services directement aux vétérans; • mettra en œuvre des initiatives de formation nationales pour continuer d'améliorer les services offerts aux vétérans; • s'assurera que son personnel a accès à des outils et des renseignements à jour et clairs, qui lui permettent de fournir un excellent service aux vétérans.	Programme 1.1, 1.2, 1.3, 2.1	Priorités du Ministère : • Le bien-être des vétérans et de leurs familles • L'excellence en matière de service • La reconnaissance des états de service et des sacrifices Lettre de mandat : • Offrir un niveau plus élevé de services et de soins
Malgré le vaste éventail de programmes et de services offerts aux vétérans, certains membres des FAC pourraient ne pas faire une transition réussie de la vie militaire à la vie civile.	Anciens Combattants Canada : • collaborera avec le ministère de la Défense nationale (MDN) et les FAC afin d'élaborer, à l'intention de tous les membres en voie d'être libérés, un processus de transition intégré et personnalisé centré sur le vétéran, qui ne l'oblige pas à se soumettre à des processus et à des critères complexes; • collaborera avec le MDN et les FAC ainsi que d'autres partenaires afin d'assurer la prestation harmonieuse des avantages et des services; • aura recours aux données probantes résultant d'études pour concevoir et élaborer ses programmes et politiques.	Programme 1.2 et 1.3	Priorités du Ministère : • Le bien-être des vétérans et de leurs familles Lettre de mandat : • Améliorer l'aide à la carrière et l'assistance professionnelle • Accès au soutien financier et à des conseils

Risque	Stratégie de réponse au risque	Lien aux programmes du ministère	Lien aux engagements de la lettre de mandat ou aux priorités pangouvernementales et ministérielles
Le Ministère peut éprouver de la difficulté à faire face en temps opportun au volume d'engagements pris envers les vétérans.	Anciens Combattants Canada : • évaluera les initiatives et leur attribuera un ordre de priorité pour les mettre en œuvre de manière délibérée et graduelle; • travaillera avec d'autres ministères du gouvernement et les mobilisera rapidement au sujet des initiatives que mène ACC; • continuera de travailler avec les intervenants afin de s'assurer que nous comprenons leurs priorités.	Programme 1.1, 1.2, 1.3, 2.1	Priorités du Ministère : • Excellence en matière de service • Reconnaissance des états de service et des sacrifices Lettre de mandat : • Offrir un niveau plus élevé de services et de soins

Résultats prévus : ce que nous voulons réaliser au cours de l'année et ultérieurement

Programmes

Programme 1.1 : Indemnités d'invalidité et de décès

Description : Ce programme, en guise de reconnaissance, donne une compensation aux vétérans admissibles, aux membres des Forces armées canadiennes et à d'autres personnes admissibles pour les effets d'invalidités liées au service, en cas de décès et de détention. Dans les cas de pension d'invalidité, des avantages et des allocations sont versées sous forme de paiements mensuels et pour les indemnités d'invalidité, les indemnités pour blessure grave et décès, une indemnité est versée sous forme d'indemnité accordée payée en somme forfaitaire, versement annuel, ou une combinaison des deux. Ce programme est financé grâce au budget de fonctionnement et à des subventions.

Faits saillants de la planification

Dans l'exercice 2017-2018, nous continuerons de mettre en application les engagements restants inscrits dans la lettre de mandat et les décisions du budget fédéral. Pour le Programme des indemnités d'invalidité et de décès, nous :

- augmenterons à compter du 1er avril 2017 le maximum des indemnités d'invalidité et de décès à 360 000 $, avec versement rétroactif pour les membres des FAC, les vétérans et les survivants ayant touché ces indemnités depuis le 1er avril 2006.

Pour améliorer le Programme des indemnités d'invalidité et de décès nous :

- engagerons des discussions avec les intervenants et les vétérans au sujet des prestations, des services et des programmes afin de rationaliser et simplifier les lettres, formulaires et processus de demande;
- continuerons de mener des études pour mieux comprendre comment les vétérans passent de la vie militaire à la vie civile, et utiliserons les données recueillies pour guider la conception des programmes et des politiques.
- profiterons des six groupes consultatifs ministériels créés pour soutenir l'engagement du gouvernement d'améliorer la transparence et de mener des consultations sur les questions d'importance pour les vétérans et leurs familles;
- améliorerons la mesure du rendement et les normes de service afin de nous concentrer davantage sur les résultats, conformément à un examen interne de ces normes;
- enrichirons les services en ligne Mon dossier ACC conformément à la politique du gouvernement du Canada concernant la prestation de services et afin d'améliorer le pourcentage de services de virtualisation du Ministère.

Afin de soutenir les efforts du Ministère en matière d'expérimentation et d'innovation, nous :

- nous efforcerons de rationaliser les décisions relatives aux prestations d'invalidité afin d'offrir un accès plus rapide aux traitements, de tester des questionnaires médicaux simplifiés permettant une évaluation plus rapide des causes d'invalidité et d'étendre les modèles décisionnels pour en arriver à des conclusions plus rapides, plus équitables et plus cohérentes concernant les vétérans.

Résultats prévus

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Résultats réels pour 2013-2014	Résultats réels pour 2014-2015	Résultats réels pour 2015-2016
Les vétérans admissibles reçoivent la bonne décision à leur première demande d'indemnités et de prestations d'invalidité	Le pourcentage de décisions favorables rendues concernant des indemnités d'invalidité et de décès ne nécessitant pas de révisions ou d'appels	80 %	Le 31 mars 2018	70 % (Objectif 65 %)	89 %	84 %

Ressources financières budgétaires (dollars)

Budget principal des dépenses de 2017-2018	Dépenses prévues pour 2017-2018	Dépenses prévues pour 2018-2019	Dépenses prévues pour 2019-2020
2 853 756 218	2 853 756 218	2 018 239 398	2 007 365 913

Pour obtenir de plus amples détails sur les ressources financières budgétaires relatives à ce programme, consulter le Sommaire du rendement budgétaire.

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'ETP prévus 2017-2018	Nombre d'ETP prévus 2018-2019	Nombre d'ETP prévus 2019-2020
773,2	747,7	752,3

Pour obtenir de plus amples détails sur les équivalents temps plein relatifs à ce programme, consulter les Ressources humaines prévues.

Programme 1.2 : Programme de soutien financier

Description : Ce programme fournit un soutien du revenu aux vétérans admissibles et à leurs survivants dans le but de s'assurer que les bénéficiaires auront un revenu suffisant pour répondre à leurs besoins fondamentaux. Ce programme offre également un revenu de remplacement ou un soutien du revenu aux vétérans des Forces armées canadiennes (FAC) admissibles, ainsi qu'à leurs survivants et orphelins, dans le but de contrer l'incidence que pourrait avoir une fin de carrière militaire, une blessure ou maladie liée au service ou un décès sur la capacité d'un vétéran à gagner un revenu ou à épargner pour sa retraite. Les prestations sont versées sous forme de somme forfaitaire ou paiements mensuels de remplacement ou de soutien du revenu après la libération du service militaire. Ce programme est financé grâce au budget de fonctionnement et à des subventions.

Faits saillants de la planification

Dans l'exercice 2017-2018, nous continuerons de mettre en application les engagements restants inscrits dans la lettre de mandat et les décisions du budget fédéral. Pour le Programme de soutien financier, nous :

- augmenterons l'allocation pour déficience permanente/pour incidence sur la carrière à compter du 1er avril 2017;
- ouvrirons et doterons en personnel d'autres bureaux à Windsor, Thunder Bay, Prince George et Surrey d'ici mai 2017.

Pour améliorer le bien-être des vétérans grâce au Programme de soutien financier, nous :

- engagerons avec les intervenants et les vétérans des discussions sur les prestations, les services et les programmes, en réaction aux observations des groupes de vétérans et de l'ombudsman des vétérans qui ont relevé que la Nouvelle Charte des anciens combattants devait être améliorée pour répondre aux besoins actuels des vétérans;
- améliorerons l'allocation pour déficience permanente pour mieux soutenir les vétérans ayant des blessures qui freinent leur avancement professionnel. Cette allocation portera un nouveau nom, soit celui d'« allocation pour incidence sur la carrière », une appellation reflétant mieux l'objectif du programme;
- continuerons de mener des études pour mieux comprendre comment les vétérans passent de la vie militaire à la vie civile, et utiliserons les données recueillies pour guider la conception des programmes et des politiques;
- améliorerons la mesure du rendement et les normes de service afin de nous concentrer davantage sur les résultats, conformément à un examen interne de ces normes;
- enrichirons les services en ligne Mon dossier ACC conformément à la politique du gouvernement du Canada concernant la prestation de services et afin d'améliorer le pourcentage de services de virtualisation du Ministère.

Afin de soutenir les efforts du Ministère en matière d'expérimentation et d'innovation, nous :

- piloterons une initiative sur l'emploi afin de mettre à l'essai le service de soutien et de placement au sein d'une clinique pour traumatismes liés au stress opérationnel. L'objectif poursuivi est d'évaluer les facteurs et les entraves à la mise en place d'un service de

placement soutenu pour les vétérans canadiens. Le projet pilote, d'une durée d'un an, visera 10 vétérans souffrant de stress post-traumatique qui expriment le souhait de travailler et qui sont admissibles au programme de réadaptation d'ACC;

- mettrons au point une application mobile, Mon ACC, que les vétérans pourront utiliser pour accéder à un sous-ensemble de fonctionnalités du compte Mon dossier ACC à partir de leur téléphone ou de leur tablette. Cet outil sera pour les vétérans une méthode pratique, sûre et efficace pour accéder à leur dossier ACC à partir de leur appareil mobile.

Résultats prévus

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Résultats réels pour 2013-2014	Résultats réels pour 2014-2015	Résultats réels pour 2015-2016
Le revenu des vétérans est suffisamment élevé pour qu'ils puissent subvenir à leurs besoins fondamentaux	Le pourcentage de vétérans et bénéficiaires de l'allocation pour perte de revenus dont le revenu familial est supérieur à la mesure de faible revenu.	90 %	Le 31 mars 2018	93,7 % - vétérans de la Force régulière 94,9 % - vétérans de la Réserve (classe C)	94 %	94 %

Ressources financières budgétaires (dollars)

Budget principal des dépenses de 2017-2018	Dépenses prévues pour 2017-2018	Dépenses prévues pour 2018-2019	Dépenses prévues pour 2019-2020
572 051 974	572 051 974	501 353 032	515 221 186

Pour obtenir de plus amples détails sur les ressources financières budgétaires relatives à ce programme, consulter le Sommaire du rendement budgétaire.

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'ETP prévus 2017-2018	Nombre d'ETP prévus 2018-2019	Nombre d'ETP prévus 2019-2020
89,1	86,1	86,6

Pour obtenir de plus amples détails sur les équivalents temps plein relatifs à ce programme, consulter les Ressources humaines prévues.

Programme 1.3 : Programme de soins de santé et Services de réinsertion

Description : Ce programme vise à améliorer ou préserver le bien-être physique, mental et social des vétérans et de certains membres de la Réserve et civils admissibles, ainsi que celui de leurs survivants et personnes à charge et d'autres personnes admissibles, à favoriser l'autonomie et à offrir un continuum de soins pour faire en sorte que ces personnes demeurent à leur résidence et au sein de leur collectivité. Ce programme finance l'accès à des services de réadaptation, à des services de transition de carrière, à des soins de santé, à l'allocation pour relève d'un aidant familial, à des soins à domicile et à des soins de longue durée. Ce programme est financé grâce au budget de fonctionnement et à des subventions et contributions.

Faits saillants de la planification

Pour améliorer le bien-être des vétérans grâce au Programme de soins de santé et Services de réinsertion, nous :

- engagerons des discussions avec les intervenants, les FAC et les vétérans pour :
  - échanger sur les prestations, les services et les programmes;
  - élaborerons une stratégie unique de transition de carrière et d'emploi pour soutenir le personnel des FAC et les vétérans qui retournent à la vie civile;
  - améliorerons la communication touchant les programmes et prestations puisque la compréhension du fonctionnement des programmes et la façon d'y accéder est jugée souvent complexe, longue et difficile;
  - élaborerons une stratégie pour améliorer le soutien offert aux familles de vétérans;
- poursuivrons la mise en œuvre de la Stratégie sur la santé mentale, en travaillant à la création d'un centre d'excellence spécialisé en santé mentale;
- mettrons au point une stratégie de prévention du suicide et un plan d'action connexe pour les FAC et ACC;
- continuerons de travailler avec les partenaires et les autorités provinciales de la santé pour faciliter l'admission prioritaire des vétérans aux places communautaires dans les anciens hôpitaux pour vétérans et pour améliorer la souplesse des opérations, conformément au Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants afin de répondre aux besoins à long terme en matière de soins des vétérans et de leurs familles;
- aiderons les membres des FAC et de la GRC dans leur transition vers une carrière civile grâce à la création d'une nouvelle Unité d'embauche des vétérans;
- améliorerons la mesure du rendement et les normes de service afin de nous concentrer davantage sur les résultats, conformément à un examen interne de ces normes;
- enrichirons les services en ligne Mon dossier ACC conformément à la politique du gouvernement du Canada concernant la prestation de services et afin d'améliorer le pourcentage de services de virtualisation du Ministère.

Afin de soutenir les efforts du Ministère en matière d'expérimentation et d'innovation, nous :

- continuerons l'étude de l'apprentissage assisté par les chevaux pour établir l'innocuité et l'efficacité de la thérapie équine dans le cadre du plan d'intervention auprès des vétérans;
- piloterons un projet de services psychiatriques canins afin d'étudier l'efficacité des chiens d'assistance auprès des vétérans atteints d'affections psychiatriques liées au service;

- continuerons d'améliorer la consultation dans le développement des politiques pour que ces dernières répondent mieux aux besoins des vétérans et de leurs familles, en profitant du Réseau de consultation virtuel qui compte des représentants d'ACC, de la GRC, du Bureau de l'ombudsman des vétérans (BOV), des FAC, du MDN ainsi que d'autres groupes;
- établirons un bureau de l'excellence du service afin d'offrir de l'expertise et du leadership dans la conception des services.

Résultats prévus

Résultats ministériels	Indicateurs de résultat ministériel	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Résultats réels pour 2013-2014	Résultats réels pour 2014-2015	Résultats réels pour 2015-2016
Les vétérans admissibles sont en mesure de rester chez eux et dans leur collectivité	Le pourcentage des vétérans bénéficiant des services du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC) qui restent chez eux	90 %	Le 31 mars 2018	95,7 %	96 %	94 %
Les paiements relatifs aux prestations de soins de santé et d'avantages médicaux sont traités rapidement et efficacement de sorte à réduire le fardeau financier des bénéficiaires du programme	Le pourcentage de paiements traités pour des prestations de soins de santé versées directement aux fournisseurs de services (réduction des dépenses que les vétérans paient de leur poche)	80 %	Le 31 mars 2018	98,4 % (Objectif 70 %)	98,5 % (Objectif 70 %)	98 %

Ressources financières budgétaires (dollars)

Budget principal des dépenses de 2017-2018	Dépenses prévues pour 2017-2018	Dépenses prévues pour 2018-2019	Dépenses prévues pour 2019-2020
1 141 330 144	1 141 330 144	1 067 159 666	1 039 218 459

Pour obtenir de plus amples détails sur les ressources financières budgétaires relatives à ce programme, consulter le Sommaire du rendement budgétaire.

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'ETP prévus 2017-2018	Nombre d'ETP prévus 2018-2019	Nombre d'ETP prévus 2019-2020
1 194,7	1 155,2	1 162,2

Pour obtenir de plus amples détails sur les équivalents temps plein relatifs à ce programme, consulter les Ressources humaines prévues.

Programme 2.1 : Programme Le Canada se souvient

Description : Les vétérans canadiens et ceux qui sont morts pendant le service ont grandement contribué au développement du Canada. En vertu du Décret C.P. 1965-688, ce programme veille à ce que les vétérans et ceux qui sont morts pendant le service soient honorés et à ce que le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices soit préservé. Les activités du programme Le Canada se souvient favorisent l'atteinte des résultats suivants : les Canadiens sont informés au sujet des efforts des vétérans et de ceux qui sont morts pendant le service; les jalons importants militaires sont reconnus publiquement de même que les vétérans canadiens qui y ont pris part; les collectivités et d'autres groupes organisent des activités de commémoration; les monuments érigés à la mémoire des vétérans sont préservés pour toujours au nom des Canadiens, et les successions des vétérans obtiennent une aide financière pour couvrir les frais de funérailles et d'inhumation faites en toute dignité. En favorisant la fierté à l'égard de notre histoire militaire commune, en célébrant les contributions et les sacrifices des vétérans et en préservant les symboles qui glorifient leur courage, le gouvernement du Canada contribue à souligner la richesse de la culture et du patrimoine de notre pays. Ce programme est financé grâce au budget de fonctionnement et à des subventions et contributions.

Faits saillants de la planification

Dans le cadre du programme Le Canada se souvient, Anciens Combattants Canada soutiendra le gouvernement du Canada dans l'accomplissement de son obligation sacrée d'honorer ceux et celles qui ont contribué à l'effort militaire du Canada.

- Anciens Combattants Canada lancera et appuiera les initiatives qui reconnaissent et honorent publiquement les vétérans morts en service tout en incitant la population canadienne à se souvenir en découvrant les contributions du Canada en temps de guerre, de conflit et de paix, en en éprouvant de la fierté.

- Aussi bien au Canada qu'outre-mer, le Ministère soulignera trois évènements militaires importants : le centenaire de la bataille de la crête de Vimy (avril 2017), le 75e anniversaire du raid sur Dieppe (août 2017) et le centenaire de la bataille de Passchendaele (novembre 2017). L'année 2017 verra aussi l'ouverture d'un centre d'accueil au Mémorial national du Canada à Vimy, en France. Ces différentes initiatives offriront une chance unique de réunir les Canadiens et d'honorer ceux et celles qui ont tout donné à la cause de la paix et de la liberté, et qui ont contribué à façonner le pays que nous connaissons et apprécions aujourd'hui. Anciens Combattants Canada soutiendra les efforts pangouvernementaux en vue de la promotion du 150e anniversaire de la Confédération.

  > Cette année marque le 100e anniversaire de la bataille de la crête de Vimy, qui coïncidera avec l'ouverture du nouveau centre d'accueil à Vimy, en France.

- Le Ministère augmentera les chances des Canadiens de célébrer les contributions militaires du Canada en soutenant divers organismes dans leurs activités commémoratives. Ainsi, en qualité de partenaire financier des Jeux Invictus qui se tiendront à Toronto en 2017, le Ministère offrira un forum pour accroître la sensibilisation et la gratitude du public alors que des vétérans et des membres toujours

actifs des Forces canadiennes prendront part à cette manifestation sportive et recevront une reconnaissance pour leurs accomplissements.

- Le Ministère poursuivra sa collaboration avec Patrimoine canadien en vue de l'édification du Monument national commémoratif de la mission du Canada en Afghanistan.

- Le Ministère continuera d'utiliser des résultats et des évaluations de rendement pour élaborer des politiques et améliorer et développer ses programmes dans le domaine des activités commémoratives. Les recommandations passées relatives à l'évaluation (p. ex. l'intégration du financement de nouveaux monuments au Programme de partenariat pour la commémoration existant) sont mises en œuvre pour rationaliser les éléments du programme. De plus, la recherche en opinion publique, comme le Sondage sur les attitudes à l'égard du jour du Souvenir et de la Semaine des vétérans, continuera d'aider le Ministère à évaluer les répercussions et l'efficacité des initiatives du programme Le Canada se souvient. Les observations réalisées dans le cadre des sondages indiquent actuellement que le programme permet d'atteindre les résultats escomptés. Les Canadiens continuent d'exprimer des attitudes favorables à l'égard des personnes qui ont servi leur pays et manifestent leur soutien aux initiatives du programme Le Canada se souvient. Enfin, à mesure que les contributions des personnes qui ont servi notre pays sont reconnues et que les Canadiens entretiennent le souvenir de leurs accomplissements, les vétérans et ceux qui sont morts en service sont honorés, et le souvenir de leurs gestes et sacrifies est entretenu.

Afin de soutenir les efforts du Ministère en matière d'expérimentation et d'innovation, nous :

- offrirons des interprétations et des stations itinérantes plutôt que des visites guidées au Mémorial national du Canada à Vimy en France, ce qui nous permettra de fournir des services d'interprétation à un nombre beaucoup plus élevé de visiteurs lors des célébrations du centenaire;
- piloterons une application téléchargeable qui offrira aux visiteurs des sites de Beaumont-Hamel et de Vimy une visite guidée, permettant aux personnes qui visitent les lieux après les heures d'ouverture ou durant les périodes de grand achalandage d'adapter leur visite et de profiter des informations importantes qui y sont communiquées.

Résultats prévus

Résultat ministériel	Indicateur de résultat ministériel	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Résultats réels pour 2013-2014	Résultats réels pour 2014-2015	Résultats réels pour 2015-2016
Les vétérans canadiens et ceux qui sont morts en service sont honorés publiquement et le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices est préservé	Le pourcentage des Canadiens d'avis que les activités commémoratives d'Anciens Combattants Canada rendent efficacement hommage aux vétérans et à ceux qui sont morts en service et qu'elles préservent le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices	70 %	Le 31 mars 2018	75 %	s/o[1]	73 %

Ressources financières budgétaires (dollars)

Budget principal des dépenses de 2017-2018	Dépenses prévues pour 2017-2018	Dépenses prévues pour 2018-2019	Dépenses prévues pour 2019-2020
45 585 347	45 585 347	41 494 828	41 418 428

Pour obtenir de plus amples détails sur les ressources financières budgétaires relatives à ce programme, consulter le Sommaire du rendement budgétaire.

Ressources humaines (équivalents temps plein)

Nombre d'ETP prévus 2017-2018	Nombre d'ETP prévus 2018-2019	Nombre d'ETP prévus 2019-2020
89,7	91,5	92,4

Pour obtenir de plus amples détails sur les équivalents temps plein relatifs à ce programme, consulter les Ressources humaines prévues.

[1] L'indicateur de résultat était différent en 2014-2015.

Programme 3.1 : Ombudsman des vétérans

Description : Dans le cadre de ce programme, le Bureau de l'ombudsman des vétérans offre la possibilité d'un examen indépendant et impartial des plaintes soumises par les vétérans et d'autres personnes, c'est-à-dire les vétérans ayant servi en temps de guerre, les vétérans et les membres des Forces armées canadiennes (force régulière et de réserve), les membres actifs et à la retraite de la Gendarmerie royale du Canada, les conjoints et les conjoints de fait, les survivants et les principaux dispensateurs de soins, les autres personnes à charge et les membres de la famille admissibles, ainsi que d'autres personnes admissibles et des représentants des groupes susmentionnés. Il préconise un traitement juste et équitable des personnes pour ce qui est de l'accès aux services, aux programmes et aux avantages offerts par Anciens Combattants Canada. À cette fin, il leur fournit des renseignements et une orientation afin de faciliter leur accès aux programmes et aux services; examine et règle les plaintes relatives à la Déclaration des droits des anciens combattants et aux décisions sur les prestations et services qui ne peuvent être portées en appel devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel); examine les questions d'ordre systémique reliées au Tribunal des anciens combattants (révision et appel); cerne et examine les questions nouvelles et d'ordre systémique liées aux programmes et aux services fournis ou administrés par le Ministère; et fournit des renseignements et des recommandations au ministre en lien avec ces questions. Ce programme est financé grâce au budget de fonctionnement.

Faits saillants de la planification

- Le Bureau de l'ombudsman des vétérans continuera de rationaliser ses activités et effectuera un sondage sur la satisfaction de la clientèle afin de cerner les domaines à améliorer. Il refondera le système de gestion des cas actuellement en place de manière à profiter pleinement des nouvelles technologies offertes afin de moderniser ses opérations et d'en accroître l'efficacité.

- Opérations de Charlottetown – Le BOV interviendra en amont dans les enjeux qui sont portés à son attention afin que les plaintes et les demandes de renseignements soient réglées au moment opportun.

- Examen stratégique et analyse – Le BOV s'efforcera de régler les problèmes nouveaux et d'ordre systémique liés au portefeuille du Ministère, formulera des recommandations et assurera le suivi des progrès du Ministère au regard de celles-ci.

- Activités de liaison – Le BOV mobilisera les vétérans, leurs familles et les intervenants de diverses façons (assemblées publiques, médias sociaux et exposés) afin de déterminer les secteurs de préoccupation chez les vétérans, et de mobiliser et d'éduquer les parlementaires et autres intervenants influents sur la nécessité de passer à l'action.

Afin de soutenir les efforts du Ministère en matière d'expérimentation et d'innovation, nous :

- travaillerons avec le Ministère à l'élaboration d'un système de gestion des cas partagé et à la mise en place d'un système de suivi des plaintes adressées à l'ombudsman.

Résultats prévus

Résultat ministériel	Indicateurs de résultat ministériel	Objectif	Date d'atteinte de l'objectif	Résultats réels pour 2013-2014	Résultats réels pour 2014-2015	Résultats réels pour 2015-2016
Les besoins des vétérans et autres personnes sont comblés grâce aux programmes et services d'ACC	Le pourcentage des problèmes soulevés par des vétérans et d'autres personnes qui sont pris en charge par le BOV	80 %	Le 31 mars 2018	95 %	79 %	78 %
	Le pourcentage des recommandations formulées par le BOV qui sont acceptées par ACC	80 %	Le 31 mars 2018	84 %	91 %	93 %

Ressources financières budgétaires (dollars)

Budget principal des dépenses de 2017-2018	Dépenses prévues pour 2017-2018	Dépenses prévues pour 2018-2019	Dépenses prévues pour 2019-2020
5 234 308	5 234 308	5 234 308	5 234 308

Pour obtenir de plus amples détails sur les ressources financières budgétaires relatives à ce programme, consulter le Sommaire du rendement budgétaire.

Ressources humaines (équivalents temps plein ou ETP)

Nombre d'ETP prévus 2017-2018	Nombre d'ETP prévus 2018-2019	Nombre d'ETP prévus 2019-2020
38,0	38,0	38,0

Pour obtenir de plus amples détails sur les équivalents temps plein relatifs à ce programme, consulter les Ressources humaines prévues.

Services internes d'Anciens Combattants Canada

Description : On entend par les groupes d'activités et de ressources connexes que le gouvernement fédéral considère comme des services de soutien aux programmes ou qui sont requis pour respecter les obligations d'une organisation. Les Services internes renvoient aux activités et aux ressources de 10 catégories de services distinctes qui soutiennent l'exécution de programmes dans l'organisation, sans égard au modèle de prestation des Services internes du ministère. Les 10 catégories de service sont : services de gestion et de surveillance, services des communications, services juridiques, services de gestion des ressources humaines, services de gestion des finances, services de gestion de l'information, services des technologies de l'information, services de gestion des biens, services de gestion du matériel et services de gestion des acquisitions.

Faits saillants de la planification

En 2017-2018, nous nous concentrerons sur les engagements restants de la lettre de mandat. En favorisant un milieu de travail de choix, nous faciliterons la mise en œuvre de la lettre de mandat du ministre portant sur les améliorations aux programmes tout en favorisant les engagements du gouvernement fédéral à l'égard de services publics performants et du soutien de la santé psychologique de ses employés. Une main-d'œuvre engagée et informée nous permettra d'offrir aux vétérans et à leurs familles les services de qualité qu'ils méritent.

Pour atteindre l'objectif du Ministère de devenir un milieu de travail de choix, il faut la participation et la mobilisation actives des gestionnaires et des employés. Ce but sera atteint en mobilisant, en soutenant et en responsabilisant les employés, en améliorant les communications et en soutenant le leadership. En outre, le Ministère continuera d'améliorer la santé mentale au travail en centrant ses efforts sur les domaines suivants : la promotion et la sensibilisation, la prévention et la résilience. Entre autres, le Ministère facilitera la tenue d'activités et d'ateliers, dans les régions et à l'Administration centrale, visant à démystifier la santé mentale au travail et à créer un environnement favorisant un discours sur la santé mentale ouvert et franc.

Également, les Services internes soutiennent l'exécution efficace et efficiente des programmes du Ministère et y contribuent, et ils font partie intégrante de la qualité des services que le Ministère offre aux vétérans, à leurs familles et aux autres intervenants.

Pendant l'exercice 2017-2018, les Services internes mettront notamment en œuvre les initiatives suivantes :

- soutenir l'exécution des priorités formulées dans la lettre de mandat et les initiatives énoncées dans Objectif 2020;
- continuer de créer une main-d'œuvre forte et vibrante, représentative de la population canadienne desservie tout en favorisant le recrutement des anciens membres des FAC;
- aligner les services internes de manière à soutenir le gouvernement du Canada et Services partagés Canada;
- étendre la présence intranet afin d'optimiser la communication et l'échange des renseignements et des ressources disponibles pour tous les employés, notamment afin de soutenir le personnel de première ligne;

- continuer d'adopter et d'améliorer la gestion de l'information et les solutions de technologie de l'information, et travailler en partenariat avec Services partagés Canada à la modernisation des systèmes d'exploitation existants;
- améliorer le modèle de mesure du rendement d'ACC pour communiquer aux employés les informations dont ils ont besoin pour obtenir de meilleurs résultats dans la prestation de services aux vétérans et à leurs familles.

Afin de soutenir les efforts du Ministère en matière d'expérimentation et d'innovation, nous :

- lancerons une initiative d'informatique cognitive en créant un assistant virtuel pour aider les employés d'ACC dans la validation ou la détermination d'un train de mesures permettant de faire face aux situations complexes auxquelles sont confrontés certains vétérans;
- nous appuierons sur le système de gestion des cas partagé, en partenariat avec l'ombudsman des vétérans, et mettrons en place un système de suivi des plaintes adressées à l'ombudsman.

Ressources financières budgétaires (dollars)

Budget principal des dépenses de 2017-2018	Dépenses prévues pour 2017-2018	Dépenses prévues pour 2018-2019	Dépenses prévues pour 2019-2020
73 441 591	73 441 591	72 308 921	71 051 651

Pour obtenir de plus amples détails sur les ressources financières budgétaires relatives à ce programme, consulter le Sommaire du rendement budgétaire.

Ressources humaines (équivalents temps plein ou ETP)

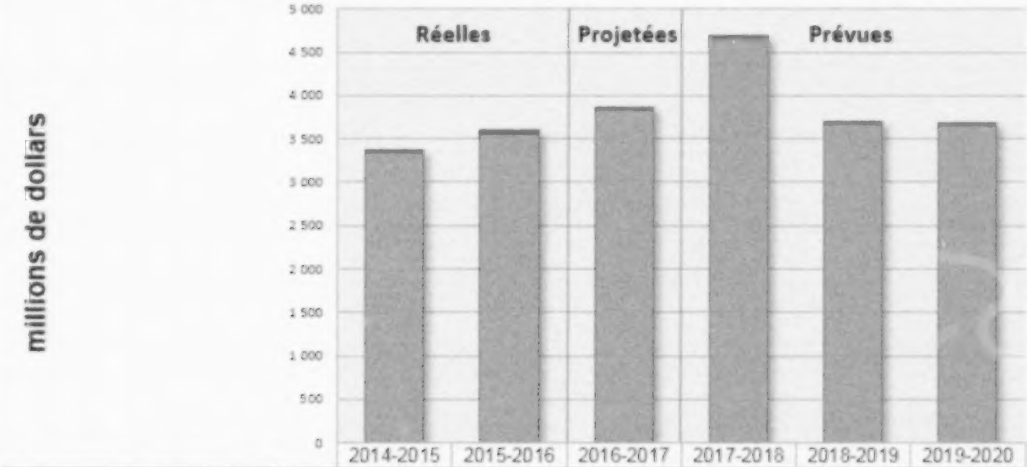
Nombre d'ETP prévus 2017-2018	Nombre d'ETP prévus 2018-2019	Nombre d'ETP prévus 2019-2020
655,9	651,9	652,4

Pour obtenir de plus amples détails sur les équivalents temps plein relatifs à ce programme, consulter les Ressources humaines prévues.

Dépenses et ressources humaines

Dépenses prévues

Graphique des tendances des dépenses ministérielles



	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019	2019-2020
Programmes temporaires - anticipés	0	0	0	0	0	0
Postes législatifs	37	36	33	31	31	27
Crédits votés	3 340	3 559	3 827	4 660	3 675	3 653
Total	3 377	3 595	3 860	4 691	3 706	3 680

Note: les totaux pourraient ne pas correspondre en raison de l'arrondissement des valeurs.

Le budget du Ministère fluctue d'un exercice à l'autre en raison de la nature de ses programmes, qui sont axés sur la demande ainsi que sur les besoins et l'admissibilité des vétérans. Autrement dit, les vétérans reçoivent les avantages auxquels ils ont droit, que le nombre de demandeurs s'élève à 10 ou à 10 000.

ACC prévoit une augmentation des dépenses de 22 % (832 millions) en 2017-2018, comparativement aux 3,9 milliards prévus en 2016-2017. La majeure partie de cette augmentation est liée à l'engagement du budget de rétablir l'accès essentiel aux services à l'intention des vétérans ainsi que de veiller à la sécurité financière à long terme des vétérans handicapés.

Alors que les dépenses prévues présentent actuellement une diminution pour les exercices à venir (2018-2019 et 2019-2020), il est prévu que le Ministère fera face à une hausse de la demande dans bon nombre de ses programmes et services. Pour répondre à cette demande, nous chercherons un financement supplémentaire dans les futurs cycles de préparation du budget pour faire en sorte que tous les vétérans admissibles reçoivent les prestations et le soutien dont ils ont besoin, et ce, tous autant qu'ils sont.

Dans l'ensemble, près de 90 % du budget du Ministère correspond à des paiements à verser aux vétérans, à leurs familles et à d'autres bénéficiaires des programmes. Le Ministère continue de faire face à une hausse du nombre de vétérans des FAC et des familles bénéficiant des programmes d'ACC. En même temps, le nombre d'anciens combattants ayant servi en temps de guerre diminue pendant que celui des survivants forme un segment plus important de la population desservie par ACC.

En raison de cette tendance démographique marquée par un plus grand nombre de vétérans des FAC et un moins grand nombre d'anciens combattants du service de guerre, les prévisions indiquent une plus grande demande pour les programmes comme l'indemnité d'invalidité, l'allocation pour perte de revenus et la prestation de retraite supplémentaire, mais une baisse de la demande pour les prestations et les programmes traditionnels comme les pensions d'invalidité et l'allocation aux anciens combattants.

Sommaire de la planification budgétaire pour les programmes et les Services internes (dollars)

Programmes et Services internes	Dépenses pour 2014-2015	Dépenses pour 2015-2016	Dépenses prévues pour 2016-2017	Budget principal des dépenses de 2017-2018	Dépenses prévues pour 2017-2018	Dépenses prévues pour 2018-2019	Dépenses prévues pour 2019-2020
1.1 Indemnités d'invalidité et de décès	2 017 365 900	2 143 780 278	2 137 099 013	2 853 756 218	2 853 756 218	2 018 239 398	2 007 365 913
1.2 Programme de soutien financier	205 167 882	246 513 877	398 617 993	572 051 974	572 051 974	501 353 032	515 221 186
1.3 Programme de soins de santé et Services de réinsertion	1 026 146 338	1 070 454 796	1 175 265 397	1 141 330 144	1 141 330 144	1 067 159 666	1 039 218 459
2.1 Programme Le Canada se souvient	45 528 370	50 028 142	56 711 293	45 585 347	45 585 347	41 494 828	41 418 428
3.1 Ombudsman des vétérans	4 578 484	4 600 441	4 911 994	5 234 308	5 234 308	5 234 308	5 234 308
Total partiel	3 298 786 974	3 515 377 534	3 772 605 690	4 617 957 991	4 617 957 991	3 633 481 232	3 608 458 294
Services internes d'ACC	78 092 980	79 656 670	87 157 158	73 441 591	73 441 591	72 308 921	71 051 651
Total	**3 376 879 954**	**3 595 034 204**	**3 859 762 848**	**4 691 399 582**	**4 691 399 582**	**3 705 790 153**	**3 679 509 945**

Sommaire de la planification budgétaire

Dans l'ensemble, les dépenses pour le Programme des indemnités d'invalidité et de décès, pour le Programme de soutien financier et pour le Programme de soins de santé et Services de réinsertion augmenteront en 2017-2018 (avant de baisser dans les exercices 2018-2019 et 2019-2020). Ces fluctuations sont associées aux engagements budgétaires de 2016 afin de rétablir l'accès essentiel aux services offerts aux vétérans et d'assurer la sécurité financière à long terme des vétérans handicapés. Elles correspondent aussi à une hausse de la demande de la part des vétérans des Forces armées canadiennes et de leurs familles.

Les engagements budgétaires de 2016 prévoyaient une élévation de l'indemnité d'invalidité (dont le plafond est porté à 360 000 $ en 2017), et un paiement rétroactif à tous les vétérans ayant reçu cette indemnité depuis le 1er avril 2006. Ces versements rétroactifs devraient être payés en 2017-2018. C'est la principale raison pour laquelle les dépenses prévues pour le Programme des indemnités d'invalidité et de décès sont plus élevées durant l'exercice 2017-2018 que dans les exercices ultérieurs.

Le budget de 2016 comporte également un soutien accru aux vétérans grâce à la majoration de l'allocation pour perte de revenus à 90 % de la solde avant libération et à un élargissement de l'accès à l'allocation pour déficience permanente/pour incidence sur la carrière. Ces engagements, jumelés à une hausse de la demande, sont les principales raisons expliquant les augmentations des dépenses prévues pour l'exercice 2017-2018 dans le Programme de soutien financier.

Les dépenses prévues au Programme de soins de santé et pour les Services de réinsertion sont plus élevées en 2016-2017 que dans les années à venir, en raison des coûts ponctuels associés au transfert de l'Hôpital Sainte-Anne au gouvernement du Québec.

Tandis que le financement devrait baisser pour les exercices à venir (2018-2019 et 2019-2020), la demande de la part des vétérans et de leurs familles devrait augmenter, et toutes les nouvelles exigences en matière de nouveau financement devront être satisfaites grâce aux futurs cycles de préparation du Budget afin de faire en sorte que tous les vétérans admissibles reçoivent les prestations et le soutien dont ils ont besoin, et ce, tous autant qu'ils sont.

Les dépenses prévues pour l'exercice 2017-2018 en vue de la commémoration sont plus élevées que celles des années ultérieures. Ceci est essentiellement lié au financement des commémorations, en 2017, des grands jalons de la Première Guerre mondiale, soit la bataille de la crête de Vimy et celle de Passchendaele, et de la Seconde Guerre mondiale, soit le raid sur Dieppe.

Il est prévu que les dépenses prévues au programme de l'ombudsman des vétérans resteront stables au cours des trois prochaines années.

Enfin, approximativement 2 % du total des dépenses prévues est affecté aux Services internes, ce qui permettra de soutenir l'exécution des programmes et les obligations de l'organisation.

Ressources humaines planifiées

Sommaire de la planification des ressources humaines pour les programmes et Services internes (équivalents temps plein)[2]

Programmes et Services internes	Équivalents temps plein pour 2014-2015	Équivalents temps plein pour 2015-2016	Équivalents temps plein prévus pour 2016-2017	Équivalents temps plein prévus pour 2017-2018	Équivalents temps plein prévus pour 2018-2019	Équivalents temps plein prévus pour 2019-2020
1.1 Indemnités d'invalidité et de décès	632,0	645,3	727,0	773,2	747,7	752,3
1.2 Programme de soutien financier	42,1	49,9	60,0	89,1	86,1	86,6
1.3 Programme de soins de santé et Services de réinsertion	1 473,2	1 599,0	984,0	1 194,7	1 155,2	1 162,2
2.1 Programme Le Canada se souvient	90,2	83,7	94,0	89,7	91,5	92,4
3.1 Ombudsman des vétérans	33,4	33,8	38,0	38,0	38,0	38,0
Total partiel	**2 270,9**	**2 411,7**	**1 903,0**	**2 184,7**	**2 118,5**	**2 131,5**
Services internes d'ACC	635,6	597,8	706,0	655,9	651,9	652,4
Total	**2 906,5**	**3 009,4**	**2 609,0**	**2 840,5**	**2 770,4**	**2 783,9**

Les ressources humaines prévues augmentent considérablement en conséquence des efforts destinés à améliorer les services aux vétérans. Ces ressources serviront à améliorer les prestations financières et d'invalidité afin d'assurer la sécurité financière à long terme des vétérans handicapés tout en leur offrant une indemnisation pour leurs souffrances et douleurs.

Afin de soutenir le bien-être financier, physique et mental des vétérans, plusieurs initiatives ont été lancées, lesquelles ont entraîné une augmentation des ressources humaines d'ACC au cours des trois dernières années. Pensons ici notamment : à la hausse des activités du Service de gestion des cas, à la création de trois nouvelles prestations (allocation de sécurité du revenu de retraite, indemnité pour blessure grave et allocation pour relève d'un aidant familial), à l'augmentation des prestations financières pour vétérans (y compris les réservistes), aux dépenses en santé mentale, et à la réouverture de bureaux d'Anciens Combattants dans l'ensemble du pays.

[2] Les totaux pourraient ne pas correspondre en raison de l'arrondissement des valeurs.

Les équivalents temps plein prévus pour les indemnités d'invalidité et de décès atteignent un sommet en 2017-2018 et, malgré une légère diminution durant l'exercice 2019-2020, ils demeurent plus élevés qu'avant le budget de 2015. Ces augmentations correspondent à l'engagement pris lors du budget 2016 de hausser l'indemnité d'invalidité de façon rétroactive. ACC a également augmenté le nombre d'employés de première ligne dans le pays afin d'appuyer la réouverture des bureaux régionaux.

Le budget de 2016 a aussi entraîné une augmentation supplémentaire des ressources humaines pour le Programme de soutien financier afin de répondre à une élévation de l'allocation pour perte de revenus et à un élargissement de l'accès à l'allocation pour déficience permanente/pour incidence sur la carrière.

Le 1er avril 2016, ACC a cédé l'Hôpital Sainte-Anne et les ressources équivalents temps plein au gouvernement du Québec, réduisant les ressources humaines d'ACC d'environ 740 dans le Programme de soins de santé et les Services de réinsertion. Ces ressources continueront d'offrir des services de qualité aux vétérans à l'Hôpital Sainte-Anne, maintenant sous administration provinciale. Durant les exercices 2017-2018 à 2019-2020, ACC augmentera les ressources humaines de ce programme d'environ 200 équivalents temps plein afin de répondre aux engagements d'amélioration des services de première ligne et d'augmenter les prestations aux vétérans dans l'ensemble du pays.

Les ressources humaines attribuées au programme Le Canada se souvient demeurent relativement constantes, avec une augmentation modérée des équivalents temps plein en 2017-2018 en appui aux activités commémoratives.

Aucun changement n'est prévu au cours des trois prochaines années en ce qui a trait à l'ombudsman des vétérans.

Les Services internes demeurent stables au cours des trois prochaines années, après cependant une légère augmentation au cours des dernières années. Cette augmentation sert à soutenir les améliorations apportées dans le service, l'accès et les prestations des programmes offerts aux vétérans, de même qu'à faire face aux obligations de l'organisation.

Budget des dépenses par crédit voté

Pour obtenir de l'information sur les crédits d'Anciens Combattants Canada consulter le Budget principal des dépenses de 2017-2018.[iii]

État des résultats condensé prospectif

L'état des résultats condensé prospectif donne un aperçu général des opérations d'Anciens Combattants Canada. Les prévisions des renseignements financiers concernant les dépenses et les recettes sont préparées selon la méthode de comptabilité d'exercice afin de renforcer la responsabilisation et d'améliorer la transparence et la gestion financière.

Étant donné que l'état des résultats condensé prospectif est préparé selon la méthode de comptabilité d'exercice et que les montants des dépenses projetées et des dépenses prévues présentées dans d'autres sections du Plan ministériel sont établis selon la méthode de comptabilité axée sur les dépenses, il est possible que les montants diffèrent.

Un état des résultats prospectif plus détaillé et des notes afférentes, notamment un rapprochement des coûts de fonctionnement nets et des autorisations demandées, se trouve sur le site Web d'Anciens Combattants Canada.[iv]

État des résultats condensé prospectif
Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2018 (en dollars)

Renseignements financiers	Résultats projetés de 2016-2017	Résultats prévus pour 2017-2018	Écart (résultats prévus pour 2017-2018 moins résultats projetés de 2016-2017)
Total des dépenses	3 824 909 052	4 702 059 747	877 150 695
Total des revenus	0	0	0
Coût de fonctionnement net avant le financement du gouvernement et les transferts	3 824 909 052	4 702 059 747	877 150 695

Le coût net estimatif des opérations se chiffre à 4 702,1 millions de dollars pour l'exercice 2017-2018. Environ 90 % des dépenses prévues pour l'exercice 2017-2018 sont versées directement aux clients d'ACC ou en leur nom sous forme d'indemnités, de soutien financier, de soins de santé et d'activités de commémoration.

Renseignements supplémentaires

Renseignements ministériels

Profil organisationnel

Ministre de tutelle : L'honorable Kent Hehr, C.P., député

Administrateur général : Général (à la retraite) Walter Natynczyk, C.M.M., C.S.M., C.D., sous-ministre

Portefeuille ministériel : Anciens Combattants

Instruments habilitants :
- Loi sur le ministère des Anciens Combattants[v]
- Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes[vi] (Nouvelle Charte des anciens combattants)
- Loi sur les pensions[vii]

Année d'incorporation ou de création : 1923

Cadre de présentation de rapports

Voici les résultats stratégiques et l'Architecture d'alignement des programmes de référence pour 2017-2018 d'Anciens Combattants Canada :

AAP 2017-2018 – Anciens Combattants Canada					
Résultat stratégique 1 Bien-être financier, physique et mental des vétérans admissibles			**Résultat stratégique 2** Les Canadiens doivent se souvenir de tous ceux et celles qui ont servi le pays en temps de guerre, de conflits militaires et de paix, et leur témoigner leur reconnaissance.	**Résultat stratégique 3** Les droits des vétérans relativement aux services et aux avantages qui satisfont à leurs besoins sont pris en considération par le portefeuille des Anciens Combattants.	
Programmes					
1.1 Indemnités d'invalidité et de décès	**1.2 Programme de soutien financier**	**1.3 Programme de soins de santé et Services de réinsertion**	**2.1 Programme Le Canada se souvient**	**3.1 Ombudsman des vétérans**	**4.1 Services internes**
Sous-programmes					
1.1.1 Avantages et allocations pour pensions d'invalidité	1.2.1 Prestations pour perte de revenus	1.3.1 Avantages pour soins de santé	2.1.1 Hommage public et sensibilisation		
1.1.2 Indemnités d'invalidité, avantages pour blessure grave et de décès	1.2.2 Allocation pour incidence sur la carrière	1.3.2 Services de réadaptation	2.1.2 Programme de partenariat pour la commémoration		
	1.2.3 Prestations de retraite	1.3.3 Soins immédiats et à long terme	2.1.3 Entretien des monuments commémoratifs et des cimetières		
	1.2.4 Allocation de soutien du revenu des Forces canadiennes	1.3.4 Programme pour l'autonomie des anciens combattants	2.1.4 Programme de funérailles et d'inhumation		
	1.2.5 Allocation aux anciens combattants	1.3.5 Allocation pour relève d'un aidant familial			

Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur

Des renseignements sur les programmes de niveau inférieur sont disponibles sur le site Web d'ACC[viii] et dans l'InfoBase du SCT.[ix]

Tableaux de renseignements supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires qui suivent sont disponibles sur le site Web d'Anciens Combattants Canada.[x]

- Renseignements sur les programmes de paiements de transfert de cinq millions de dollars ou plus;
- Renseignements sur les programmes de paiements de transfert de moins de cinq millions de dollars;
- Évaluations à venir au cours des cinq prochains exercices; et
- Audits internes à venir au cours du prochain exercice.

Dépenses fiscales fédérales

Il est possible de recourir au régime fiscal pour atteindre des objectifs de la politique publique en appliquant des mesures spéciales, comme de faibles taux d'impôt, des exemptions, des déductions, des reports et des crédits. Le ministère des Finances Canada publie chaque année des estimations et des projections du coût de ces mesures dans le Rapport sur les dépenses fiscales fédérales.[xi] Ce rapport donne aussi des renseignements généraux détaillés sur les dépenses fiscales, y compris les descriptions, les objectifs, les renseignements historiques et les renvois aux programmes des dépenses fédéraux connexes. Les mesures fiscales présentées dans ce rapport relèvent du ministre des Finances.

Coordonnées de l'organisation

Anciens Combattants Canada
161, rue Grafton
C.P. 7700
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 8M9

Sans frais : **1-866-522-2022**
www.veterans.gc.ca*

Bureau de l'ombudsman des vétérans
134, rue Kent
C.P. 66
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 7K2

Sans frais : **1-877-330-4343**
www.ombudsman-veterans.gc.ca*

*Nous procédons actuellement au transfert de nos services et de nos renseignements vers Canada.ca. Nos sites Web actuels resteront accessibles jusqu'à ce que le transfert vers Canada.ca soit terminé.

Annexe : Définitions

architecture d'alignement des programmes (Program Alignment Architecture)
Répertoire structuré de tous les programmes d'un ministère ou organisme qui décrit les liens hiérarchiques entre les programmes et les liens aux résultats stratégiques auxquels ils contribuent.

cadre ministériel des résultats (Departmental Results Framework)
Comprend les responsabilités essentielles, les résultats ministériels et les indicateurs de résultat ministériel.

cible (target)
Niveau mesurable du rendement ou du succès qu'une organisation, un programme ou une initiative prévoit atteindre dans un délai précis. Une cible peut être quantitative ou qualitative.

crédit (appropriation)
Autorisation donnée par le Parlement d'effectuer des paiements sur le Trésor.

dépenses budgétaires (budgetary expenditures)
Dépenses de fonctionnement et en capital; paiements de transfert à d'autres ordres de gouvernement, à des organisations ou à des particuliers; et paiements à des sociétés d'État.

dépenses législatives (statutory expenditures)
Dépenses approuvées par le Parlement à la suite de l'adoption d'une loi autre qu'une loi de crédits. La loi précise les fins auxquelles peuvent servir les dépenses et les conditions dans lesquelles elles peuvent être effectuées.

dépenses non budgétaires (non-budgetary expenditures)
Recettes et décaissements nets au titre de prêts, de placements et d'avances, qui modifient la composition des actifs financiers du gouvernement du Canada.

dépenses prévues (planned spending)
En ce qui a trait aux Plans ministériels et aux Rapports sur les résultats ministériels, les dépenses prévues s'entendent des montants approuvés par le Conseil du Trésor au plus tard le 1er février. Elles peuvent donc comprendre des montants qui s'ajoutent aux dépenses prévues indiquées dans le budget principal des dépenses.

Un ministère est censé être au courant des autorisations qu'il a demandées et obtenues. La détermination des dépenses prévues relève du ministère, et ce dernier doit être en mesure de justifier les dépenses et les augmentations présentées dans son Plan ministériel et son Rapport sur les résultats ministériels.

dépenses votées (voted expenditures)
Dépenses approuvées annuellement par le Parlement par une loi de crédits. Le libellé de chaque crédit énonce les conditions selon lesquelles les dépenses peuvent être effectuées.

équivalent temps plein (full-time equivalent)
Mesure utilisée pour représenter une année-personne complète d'un employé dans le budget ministériel. Les équivalents temps plein sont calculés par un rapport entre les heures de travail assignées et les heures de travail prévues. Les heures normales sont établies dans les conventions collectives.

indicateur de rendement (performance indicator)
Moyen qualitatif ou quantitatif de mesurer un extrant ou un résultat en vue de déterminer le rendement d'une organisation, d'un programme, d'une politique ou d'une initiative par rapport aux résultats attendus.

indicateur de résultat ministériel (Departmental Result Indicator)
Facteur ou variable qui présente une façon valide et fiable de mesurer ou de décrire les progrès réalisés par rapport à un résultat ministériel.

initiative horizontale (horizontal initiatives)
Initiative dans le cadre de laquelle au moins deux organisations fédérales, par l'intermédiaire d'une entente de financement approuvée, s'efforcent d'atteindre des résultats communs définis, et qui a été désignée (p. ex., par le Cabinet ou par un organisme central, entre autres) comme une initiative horizontale aux fins de gestion et de présentation de rapports.

plan (plans)
Exposé des choix stratégiques qui montre comment une organisation entend réaliser ses priorités et obtenir les résultats connexes. De façon générale, un plan explique la logique qui sous-tend les stratégies retenues et tend à mettre l'accent sur des mesures qui se traduisent par des résultats attendus.

Plan ministériel (Departmental Plan)
Fournit les renseignements sur les plans et le rendement attendu des ministères appropriés au cours d'une période de trois ans. Les plans ministériels sont présentés au Parlement au printemps.

priorité (priorities)
Plan ou projet qu'une organisation a choisi de cibler et dont elle rendra compte au cours de la période de planification. Il s'agit de ce qui importe le plus ou qui doit être fait en premier pour appuyer la réalisation du ou des résultats stratégiques souhaités.

priorités pangouvernementales (government-wide priorities)
Aux fins du Plan ministériel 2017-2018, les priorités pangouvernementales sont des thèmes de haut niveau qui présentent le programme du gouvernement issu du discours du Trône de 2015 (c.-à-d. la croissance de la classe moyenne, un gouvernement ouvert et transparent, un environnement sain et une économie forte, la diversité en tant que force du Canada, ainsi que la sécurité et les possibilités).

production de rapports sur le rendement (performance reporting)
Processus de communication d'information sur le rendement fondée sur des éléments probants. La production de rapports sur le rendement appuie la prise de décisions, la responsabilisation et la transparence.

programme (program)
Groupe d'intrants constitué de ressources et d'activités connexes qui est géré pour répondre à des besoins précis et pour obtenir les résultats visés, et qui est traité comme une unité budgétaire.

programme temporisé (sunset program)
Programme ayant une durée fixe et dont le financement et l'autorisation politique ne sont pas permanents. Lorsqu'un tel programme arrive à échéance, une décision doit être prise quant à son maintien. Dans le cas d'un renouvellement, la décision précise la portée, le niveau de financement et la durée.

Rapport sur les résultats ministériels (Departmental Results Report)
Présente de l'information sur les réalisations réelles par rapport aux plans, aux priorités et aux résultats attendus énoncés dans le Plan ministériel correspondant.

rendement (performance)
Utilisation qu'une organisation a faite de ses ressources en vue d'obtenir ses résultats, mesure dans laquelle ces résultats se comparent à ceux que l'organisation souhaitait obtenir, et mesure dans laquelle les leçons apprises ont été cernées.

Responsabilité essentielle (Core Responsibility)
Fonction ou rôle permanent exercé par un ministère. Les intentions du ministère concernant une Responsabilité essentielle se traduisent par un ou plusieurs résultats ministériels auxquels le ministère cherche à contribuer ou sur lesquels il veut avoir une influence.

résultat (results)
Conséquence externe attribuable en partie aux activités d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative. Les résultats ne relèvent pas d'une organisation, d'une politique, d'un programme ou d'une initiative unique, mais ils s'inscrivent dans la sphère d'influence de l'organisation.

résultat ministériel (Departmental Result)
Changements sur lesquels les ministères veulent exercer une influence. Ils devraient subir l'influence des résultats des programmes, mais ils échappent généralement au contrôle direct des ministères.

résultat stratégique (Strategic Outcome)
Avantage durable et à long terme pour les Canadiens qui est rattaché au mandat, à la vision et aux fonctions de base d'une organisation.

Structure de la gestion, des ressources et des résultats (Management, Resources and Results Structure)
Cadre exhaustif comprenant l'inventaire des programmes, des ressources, des résultats, des indicateurs de rendement et de l'information de gouvernance d'une organisation. Les programmes et les résultats sont présentés d'après le lien hiérarchique qui les unit, et les résultats stratégiques auxquels ils contribuent. La Structure de la gestion, des ressources et des résultats découle de l'architecture d'alignement des programmes.

Notes en fin d'ouvrage

i. Loi sur le ministère des Anciens Combattants, http://laws.justice.gc.ca/fra/lois/V-1/index.html
ii. Lettres de mandat, http://pm.gc.ca/fra/lettres-de-mandat
iii. Budget principal des dépenses de 2017-2018, http://www.tbs-sct.gc.ca/hgw-cgf/finances/pgs-pdg/gepme-pdgbpd/index-fra.asp
iv. État des résultats condensé prospectif, http://www.veterans.gc.ca/fra/about-us/reports/future-oriented-financial-statements
v. Loi sur le ministère des Anciens Combattants, http://laws.justice.gc.ca/fra/lois/V-1/index.html
vi. Loi sur les mesures de réinsertion et d'indemnisation des militaires et vétérans des Forces canadiennes, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/C-16.8/
vii. Loi sur les pensions, http://laws-lois.justice.gc.ca/fra/lois/p-6/index.html
viii. Renseignements connexes sur les programmes de niveau inférieur, http://www.veterans.gc.ca/fra/about-us/reports/departmental-plan/2017-2018
ix. L'InfoBase du SCT, https://www.tbs-sct.gc.ca/ems-sgd/edb-bdd/index-fra.html
x. Tableaux de renseignements supplémentaires, http://www.veterans.gc.ca/fra/about-us/reports/departmental-plan/2017-2018
xi. Rapport sur les dépenses fiscales fédérales, http://www.fin.gc.ca/purl/taxexp-fra.asp